万网智能语音交互中心用户手册（速成型）



智能语音交互中心速成型

V1.0 版本

系统平台用户操作说明书

目录

一．概述

中国万网“智能语音交互中心（即语音网站）”通过万网先进的统一通讯平台，高度融合了企业电话和企业网站的功能，为广大企业提供网络和语音一体化的解决方案。

“智能语音交互中心”快速地建立起企业级智能电话语音服务系统，客户可以通过电话进行各种访问，获得全面周到的服务。

我们提供了可视化的拖拉模板工具和现成的应用模板实例，这可以让您更加轻松的完成自己的建站工作，建设如同电信 10086、招行 95555，或者任何您所需要的系统。

语音网站首页提供了网站的概述信息。如果您的网站处于开通状态，绑定的企业热线电话将按照网站设计的通话流程对外服务；如果您的网站处于关闭状态，绑定的企业热线电话将停止服务，可应用于节假日或者您不希望被打扰时。建设网站意味着设计自己的电话流程，如果您还没有建设属于自己的网站，可以选择“自助建站”或者“模板建站”，设计自己的热线电话流程。如果您已经建站，选择修改网站直接进入修改模板工具进行热线电话流程修改。

智能语音交互中心采取指引式操作，无论是观察智能语音交互中心当前情况，还是建站和管理站点，均能有效帮助您迅速达成目标：

1. 初次使用智能语音交互中心首页示意：



2．已经建站后的智能语音交互中心首页示意：





您好，您已经建立网站！

网站名称:enterprise2 网站帐号:001 状态： 开通状态 关闭网站

网站绑定电话：1120 目前话费余额：0.00

修改网站 查看报表 修改企业信息 修改帐户信息 修改密码

二. 登录

万网首页 | 域名注册 | 虚拟主机 |



用户在万网购买智能语音交互中心产品时设置的用户名和密码在上图智能语音交互中心登录界面输入即可。

三．智能语音交互中心管理

智能语音交互中心管理可以查看和修改账户信息、企业信息及账户密码。

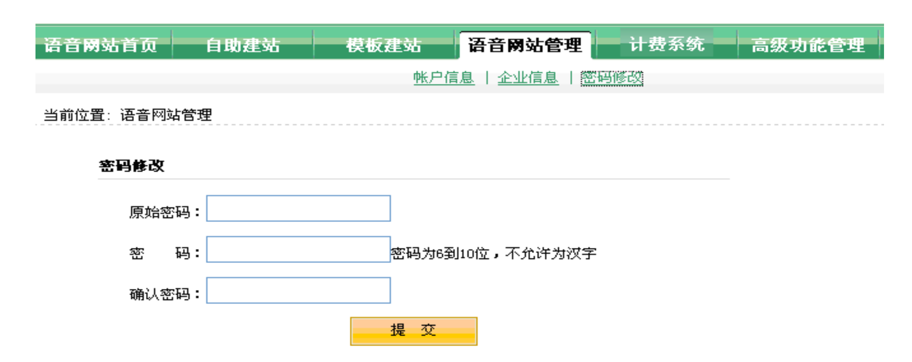
1．帐户信息示意：



2．企业信息示意：



3．密码修改示意：



语音网站管理中您可以查看自己网站更具体的信息、更改企业信息或帐户密码。

修改企业信息：用于修改企业的公司名称、公司地址、邮政编码、传真、公司网站、Email 等信息。这些信息将有助于万网给您提供更进一步的服务。

修改帐户信息：用于修改您智能语音交互中心帐户的网站名称、URL 地址、网站开/关；及查看话费余额、当前网站的模板类型（自助建站/模板建站）等。

修改密码：用于修改您智能语音交互中心帐户的登录密码（6 到 10 位字母）。

四. 建设站点

智能语音交互中心建设分为自助建站和模版建站两种方式：

自助建站用于建立一个新的网站，并使用模板工具进行可视化开发。

模板建站用于建立一个新的网站，通过您选择的实例模板，在可视化的模板工具中自动生成相应的热线电话流程。您只需要修改流程中文字，设定自己的转接号码，就可完成建设。

这里需要注意的是：如同任何的网站空间，新一轮的建站都会覆盖掉原来的网站。旧有的网站流程将会被删除，此时您的企业热线电话将不能提供对外服务，直到新建网站流程被设计完毕并保存。

4.1 拖拉模板的概述

拖拉模板是利用可视化的拖拉工具，迅速建立起企业自己的智能电话流程。

流程从 start 节点开始，根据需要，把 对话 、 播报 、 对话转移 节点拖入开发栏框，设置流程布局，然后双击各节点进行具体设置，设计完毕后点击 保存 按钮进行保存，并根据保存相应提示拨打绑定的企业热线电话进行测试，可随时对设计不满意或流程错误的地方进行修正并保存，您的系统就可以完成了。

可视化工具的三元素的作用说明：

标识：智能语音交互中心流程设计中，凡应用到用户需要跟智能语音交互中心进行 IVR 自动语音互动（人机互动），需要用户根据语音提示按键选择不同的服务或内容的，均可以用对话工具进行流程设计。

标识：给用户播放一句话或一个语音文件，不涉及到用户需要跟智能语音交互中心进行 IVR 自动语音互动（应答），没有语音提示用户进行按键操作的智能语音交互中心，均可以用播报工具设计流程。

标识：智能语音交互中心流程设计中，凡应用到用户呼叫到智能语音交互中心后，再由智能语音交互中心将呼叫转移到另一方，实现呼叫转移的，就需要用对话转移按钮进行智能语音交互中心的流程设计。

4.2 如何进行流程布局

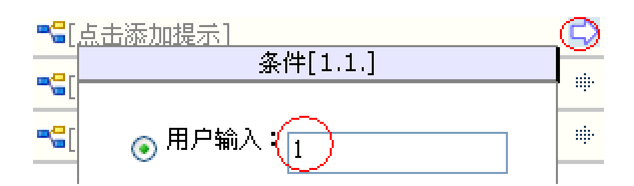
拖拉方法：用鼠标拖动等标识，将其拖动到图中红色虚线所示的操作区，放开鼠标，则该标识将出现在操作区域。

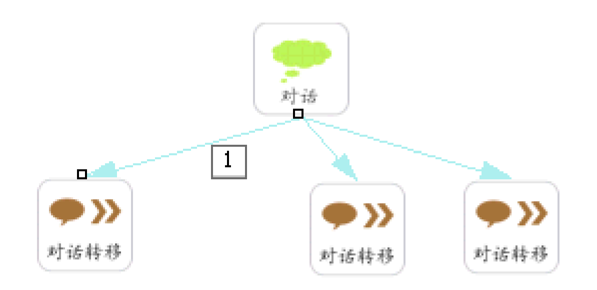
标识节点间连线：各个节点之间的流程通过箭头连线设置。用鼠标先后点击两个节点 A、B，即可出现从 A 至 B 的箭头。对话节点可以连接多个节点（逻辑连接），它和两个节点的直接连接（无逻辑连接）的操作方法不同，区别是前者按照用户按键，走对应的箭头流程。

- 两个节点直接的箭头连接的建立：

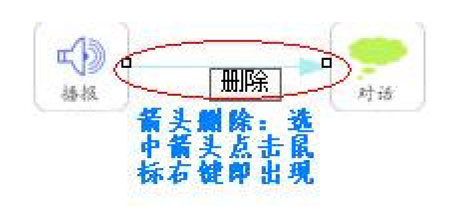


- 对话节点和其他节点间的逻辑相连：根据中设置的用户按键值（如下图中**用户输入**设为“1”）进行逻辑跳转。对话节点的双击设置过程中，选中某个子菜单项目后面的图标，再选中要逻辑转移的模板节点，则变为，两个模板节点之间出现箭头，选中该箭头观察，可以发现箭头气泡提示1字正是之前在该子菜单的**用户输入**中输入的按键数字。





连接箭头的删除：



模板标识的编辑：



模板标识的删除：



4.3 播报模板

播报模板一般用于播报一段提示、欢迎、查询结果等文字或 Wave 文件。双击，选择红色圈出的“文字串提示”：

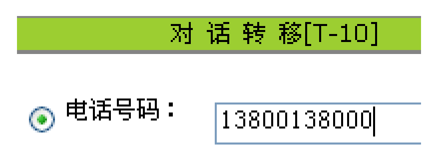


输入相应文字即可：



4.4 转接模板

转接模板用于设置向外的转接电话号码，如：设计流程在某层次需要转客户电话到销售部门进行后续的人工服务（如客户需要购买一公司某型号产品），则双击打开，设置该公司销售部门的电话即可。



4.5 对话模板

对话模板是功能相对复杂的模板，用于设计树状/层次性的具体逻辑。双击打开，它的主要功能：



红色线框内的标记是主要的工具操作栏，包括增加子菜单，删除该对话工具、增加同级别菜单在上方、增加同级别菜单在下方等功能均在此完成。鼠标划过每一项功能时，该功能将以高亮度显示。

蓝色线标注部分为分级的子菜单显示项，该对话框属于一级对话框，所以此处点击的话，会出现“非法转移”的标识。

绿色线标注部分[点击添加提示] 主要是添加提示语，即语音流程的导航语，例如“欢迎词”或开始语，输入的文字信息会智能转换为声音播放，也可以直接导入一个声音文件。

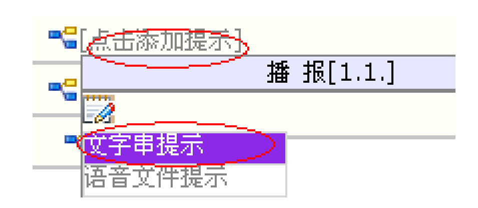
层次性菜单的操作方法：

利用的增加同级别菜单、增加子菜单即可完成，注意前后位置，子菜单位置在父级别菜单的后方，而同级菜单的位置是并排的。



每层次菜单的文字设定：

点击该层次的[点击添加提示] ，跳出播报框，选择“文字串提示”，可能输入文字。



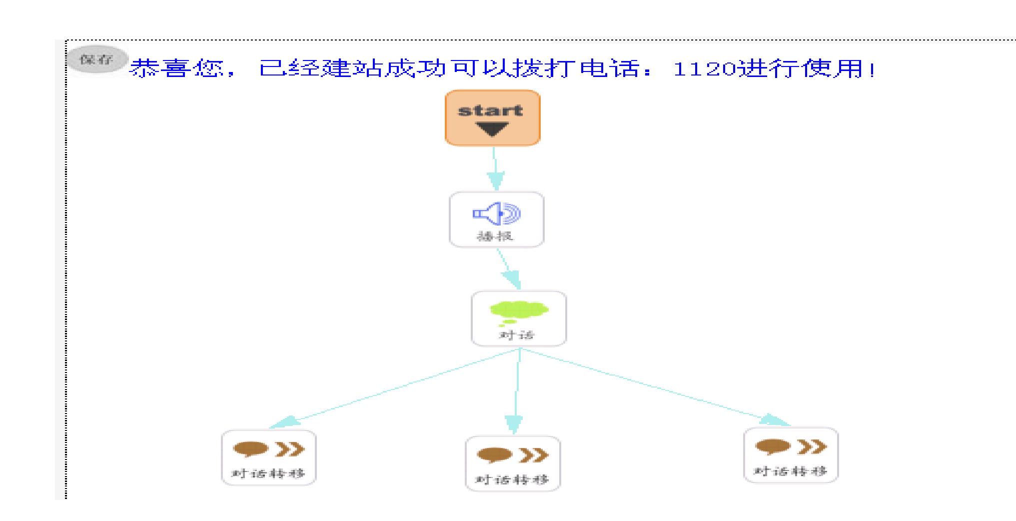
跳转的设定：

在某个子层次结束后，我们希望设计流程回到对话设置框内部的上面某层次，或者希望流程根据按键值转移到对话外部的其他模板节点。都属于跳转设定。外部跳转参考“如何进行流程布局|对话节点和其他节点间的逻辑相连”部分。内部层次跳转方法为：点击某层次内容右侧的（如图红圈），到欲跳转层次处（如图蓝色区域），变为，设置成功：

对话[T-8]
击添加提示]
击添加提示]
击添加提示]

4.6 模板的保存与电话测试

当您改动模板后点击保存系统会提示您“正在保存，请稍后……”，随后图标变成保存，正常情况下，系统会提示您拨打绑定企业热线电话进行流程测试。



如果发生错误，您可能得到如下结果：“您好，您的网站目前被禁用了，不能拨打电话，详情请咨询您的服务商！”，说明您的智能语音交互中心处于关闭状态，一般的，在首页开通即可，如果不能自行开通，则可能是过期、欠费或政策等原因，请咨询服务商。

五．建站示范

示范的流程

热线号码
致欢迎词

欢迎致电“中国某母婴健康服务中心”，孕妇营养均衡，宝宝健康聪明。企业介绍请按 1；　产品介绍请按 2。

按“1”

中国 xx 母婴公司是行销于中国及欧美市场的国际知名企业。

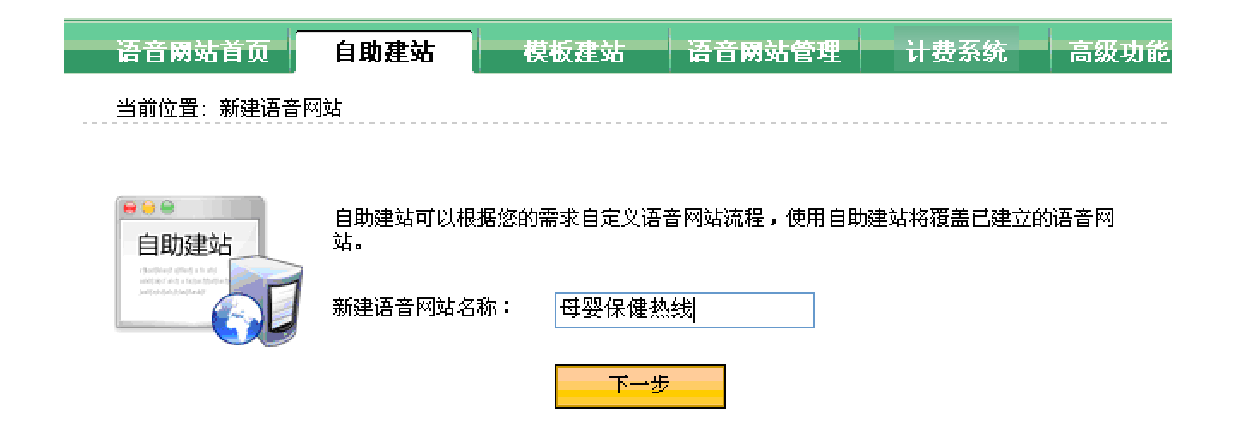
重复收听请按 1；返回上一层请按 0 号键。

按“2”

中国 xx 母婴公司维康产品由二十八种零污染天然原料制作而成。

重复收听请按 1；返回上一层请按 0 号键。

利用自助建站，设计新流程：



在智能语音交互中心名称后面输入我们的智能语音交互中心名，点“下一步”，对于已建设过站点的用户，系统会提示您是否覆盖原有站点，确认后进入拖拉模版工具：



在我们示范的母婴保健热线的语音流程中，需要用户跟智能语音交互中心进行 IVR 自动语音互动（人机互动），根据网站语音提示按键收听到不同的内容，但是没有涉及呼叫转移，所以，该智能语音交互中心的语音流程部分可以通过对话工具完全实现。

5.1 流程设计

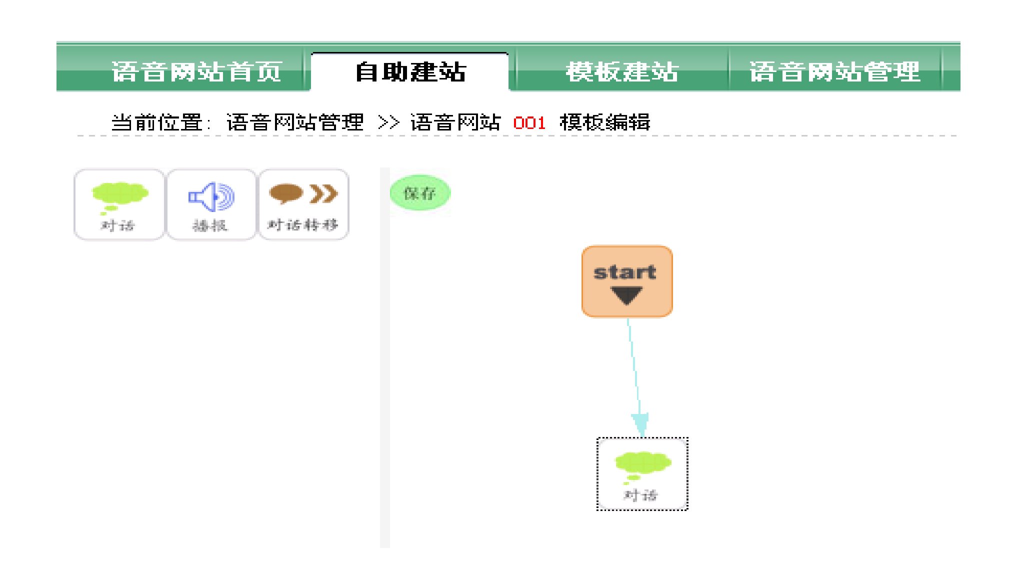
我们先看下面的操作界面中的箭头所示：用鼠标拖动“对话”标识，将其拖动到图中红色虚线所示的操作区：



放开鼠标，对话标识将出现在操作区域：



产生箭头：箭头意味着电话流程的走向，用鼠标点击一下“start”，然后再点击一下“对话”，之后，在“start”与“对话”间就自动出现了一条连接线，如图所示：



鼠标双击“对话”标识后，将出现一个对话框，我们可以在该对话框中完成“开始语（即欢迎词）设置、语音流程分支设置、语音流程跳转设置、分支内容设置等不同的操作，相关的操作界面见下图：





红色虚线框内的标记是主要的工具操作栏，包括增加子菜单，删除该对话工具、增加同级别菜单在上方、增加同级别菜单在下方等功能均在此完成。

蓝色虚线标注部分为分级的子菜单显示项，该对话框属于一级对话框，所以此处点击的话，会出现“非法转移”的标识。

绿色虚线标注部分主要是添加提示语，即语音流程的导航语，例如“欢迎词”或开始语，可以输入文字信息以 TTS 合成声音播放，也可以直接导入一个声音文件。

对照我们的示范流程，我们先开始添加欢迎词：鼠标在[点击添加提示]部分点击后，会出现一个[播报]对话框：



鼠标点击**红色虚线**标注部分后，出现一个如上图所示的对话框，该对话框包括点选文字串提示、语音文件提示、变量提示、WEB 信息提示、增加新提示在上方、增加新提示在下方、删除等功能。选择各功能名称将完成不同的操作内容。

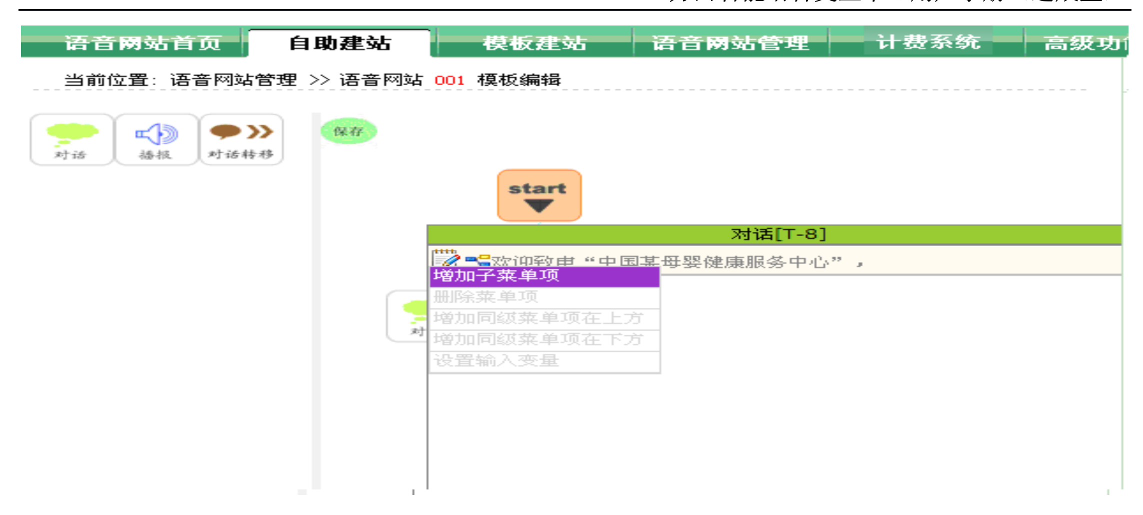
我们的示范流程中的“欢迎词”是一段文字信息，所以我们点选“文字串提示”表示我们将输入一段文字内容，相关的操作界面如下：



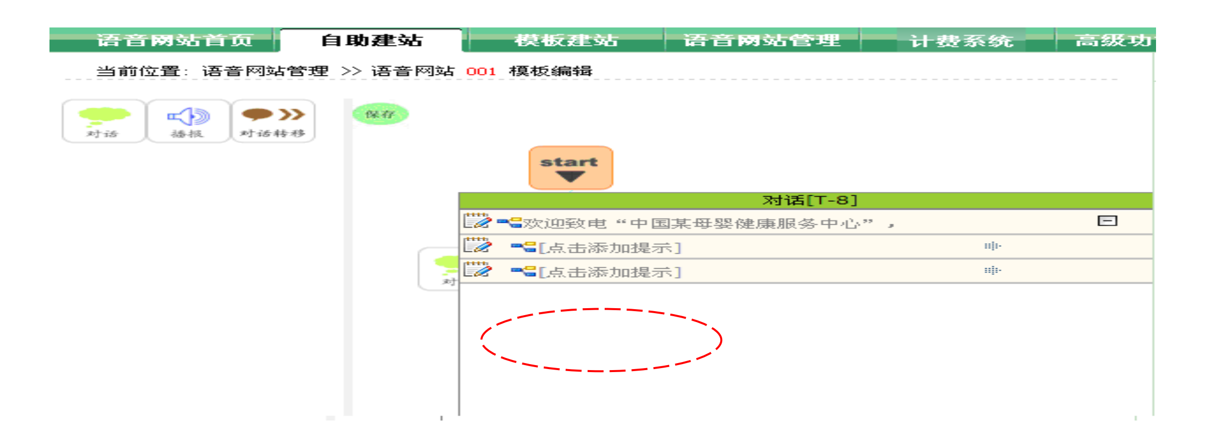
图中红色标注部分是我们新输入的示范流程中的欢迎词内容，点“确认”后，操作界面如下：



我们可以看到，欢迎词部分已经被我们添加到了语音流程的开始语部分。接下来开始制作该语音流程的分支部分：鼠标左键单击对话框中的“ ”后，出现如上图所示的对话框，鼠标划过每一项功能时，该功能将以高亮度显示：

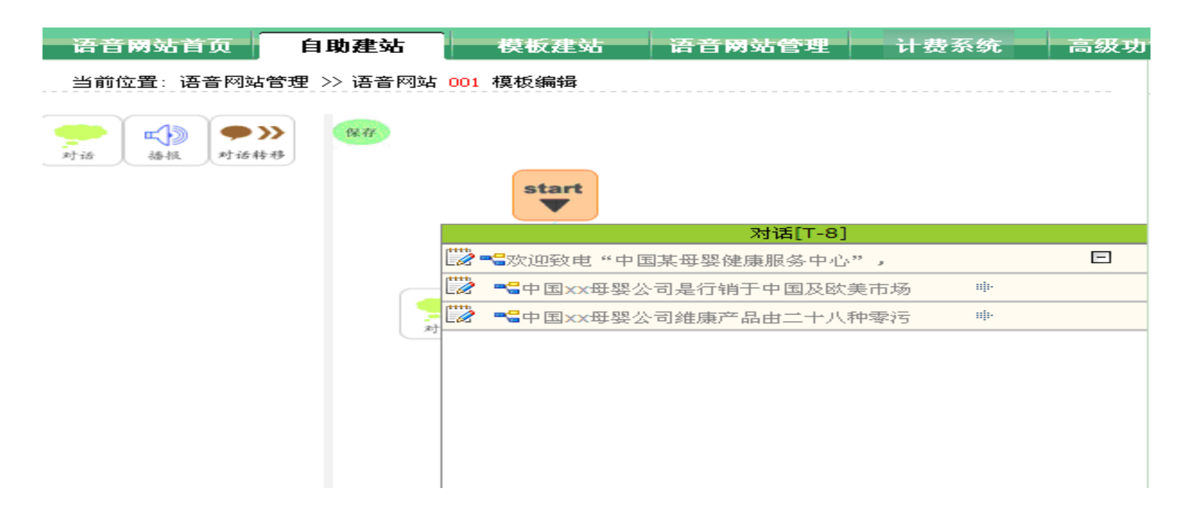


点击“增加子菜单”后，在主流程的欢迎词栏下方出现了一个二级流程分支，如下图：



我们的示范流程所示：欢迎词中内容有“用户收听企业介绍按 1，收听产品介绍按 2”，对应的，这里应有两个分支，所以我们在此进行了两次相应的操作，就出现了两个相应的分支流程。

在分支流程中的“点击添加提示”栏内按照我们添加“欢迎词”的方式将分支流程中的“企业介绍”及“流程介绍”中的文字信息添加进文字输入框中。操作后的相关界面如下图：





相应的文字内容添加完毕后，我们需要定义用户按键操作的标识，即在电话数字键上按几号键，相应的流程走到哪个环节。我们的示范流程定义为按“1”收听“企业介绍”；按“2”键收听“产品介绍”，我们需要规定相应的条件表达式，相应的操作界面如下图：



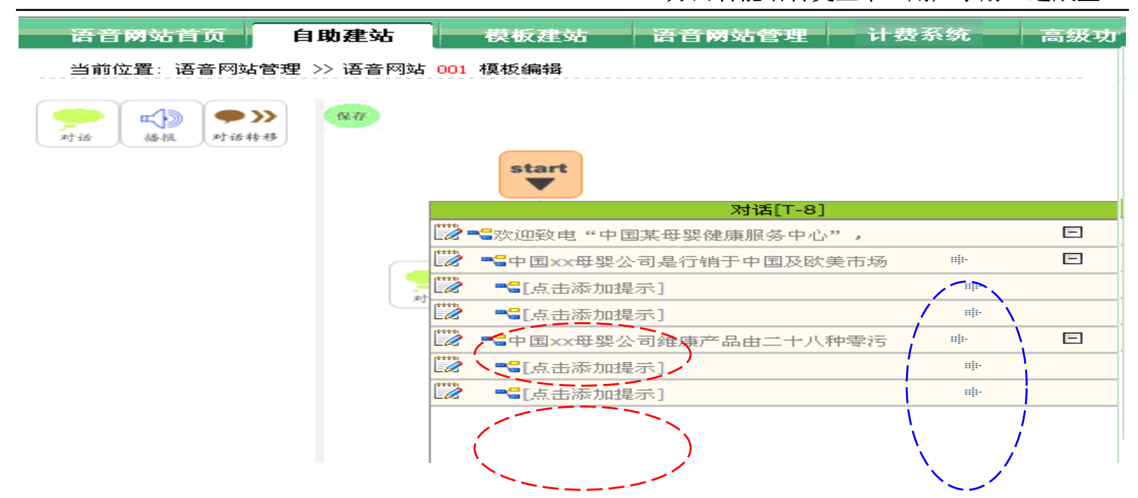
鼠标点击**红色粗虚线**表注的分支对话框时，系统会弹出一个条件表达式输入框，在用户输入框中填写“1”，即表示用户如果输入了“1”，系统将导入到该语音流程，即用户如果根据语音提示按“1”后，系统将自动播报该分支中所添加的提示语---“企业介绍”的相关内容。

用户如果根据语音提示按“2”后，系统将自动播报该分支中所添加的提示语---“产品介绍”的相关内容。

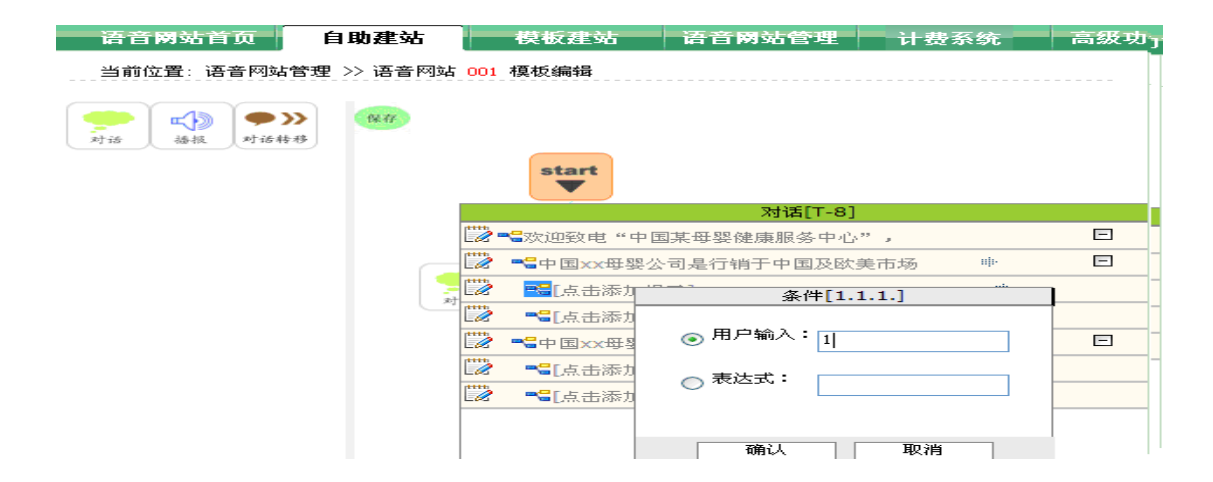
5.2 跳转操作

我们的示范流程中，用户收听完毕“企业介绍”及“产品介绍”后，可以按键“1”选择重复收听和按“0”键返回到上一层菜单，我们就需要对该部分进行相应的跳转处理。

首先，当我们提示用户有按键选择的情况下，即表示要新产生分支，有几个按键选择项目，即表示要产生几个新的分支，示范流程中用户收听完“企业介绍”及“产品介绍”后，我们均会提示用户“重听请按 1，按 0 键返回到上一层菜单”，这就意味着要各产生两个新的需求，即重复收听和转上一级菜单，相关的界面如下：

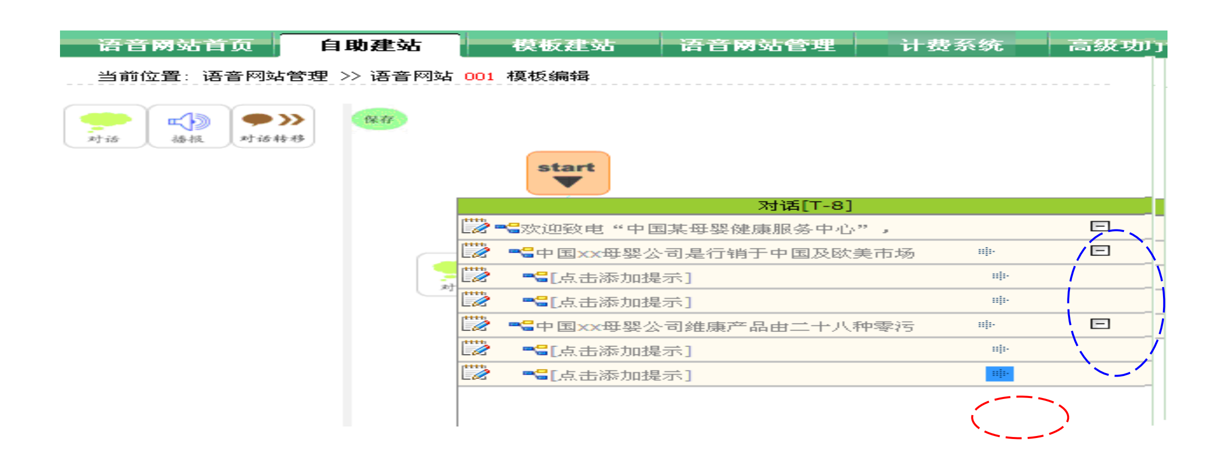


红色虚线所标注的部分为新增加的分支流程。我们关注到，在我们所设计的流程后面，出现了如**蓝色虚线**标注的 ，该标识主要用来表达"跳转关系"，我们的示范流程中，用户收听完"企业介绍"后，按"1"键重复收听，按"0"号键返回上一级菜单。



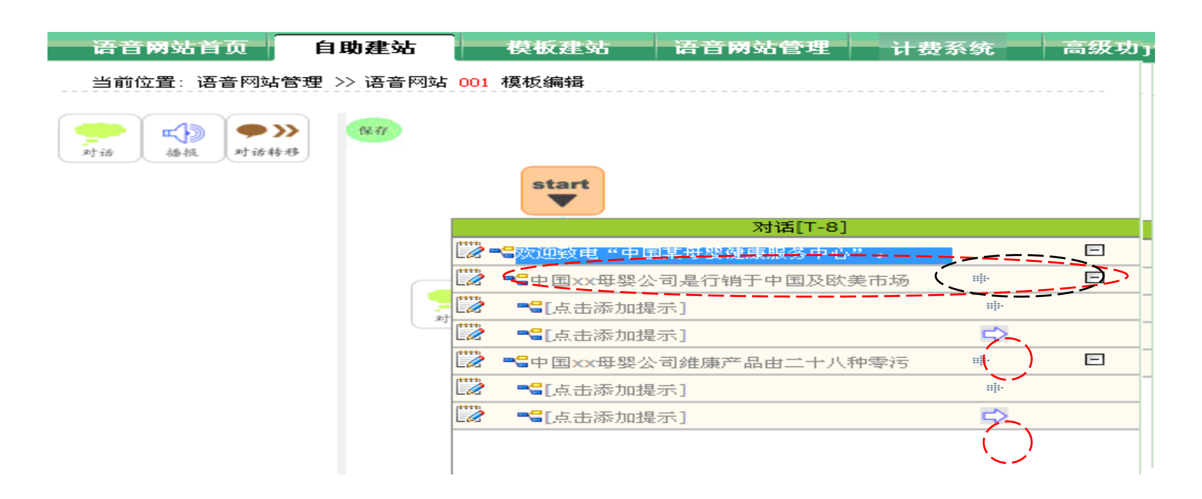
我们先在分支表达工具中规定条件表达式，即点击分支框后，在弹出的条件表达框中，在用户输入部分填写 1，确定后，表示如果用户按"1"为选择重复收听。按"0"字键的条件规定方式同上。

跳转的设定：



在我们规定完智能语音交互中心的分支表达程序后，每一个分支流程后面都有一个灰色的箭头标记。当鼠标点在箭头上时，其颜色会变成有别于其他的颜色，如上图中的**红色虚线**框所示。

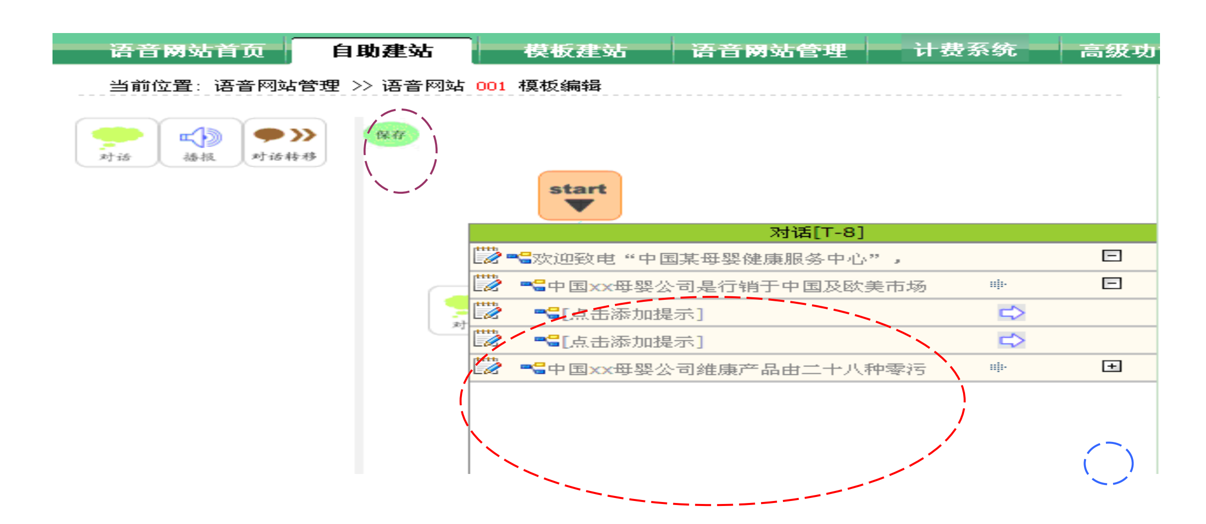
我们同时可以关注到，在主干分支的后面，出现一个方框，内有“—”标记（它的作用下文中会看到）。



请注意上图中**红色虚线**标注部分：

我们的示范流程中，“企业介绍”及“产品介绍”后，用户可选择按“0”号键返回上一级菜单。我们可以用鼠标点击该分支流程后面的灰色箭头，然后将鼠标移动到上一级流程（示范流程中是返回到欢迎词部分的），点击上一级菜单的空白部分（上图中**黑色虚线**标识部分），当我们看到下面的分支流程后面的灰色箭头已经变成白色箭头（如上图红色虚线标注部分）时，表示我们的跳转功能已经设定成功。

在示范流程中，用户收听完“企业介绍”以及“产品介绍”后，按“1”键可以选择“重复收听”，即表示用户按了“1”键后，要重新收听一遍内容，这就需要将该流程转回到上一级“企业介绍”及“产品介绍”菜单，相关的跳转操作与以上设置“0”号键的操作设置相同。全部设置完毕后，点击“确认”键，我们设计的语音流程如下图：



图中点击右下角**蓝色虚线**标注部分“—”会改变为“+”号，所属子流程被收起，当我们点击标注了“+”号的黑色框后，收起部分的流程的详细内容会显示出来，这样方便您的整体流程观看和调整。

紫色虚线标识部分的“保存”按钮，用来保存刚刚制作的语音流程。

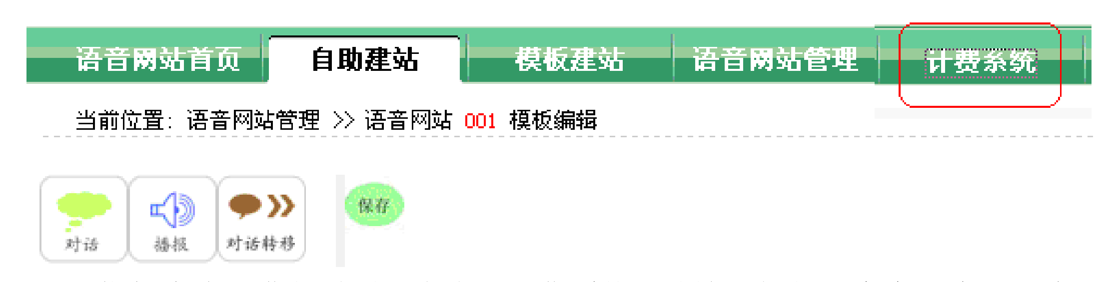
5.3 保存站点

当我们保存完这个语音流程后，就可以拨通电话测试：



若测试流程时电话断开，说明制作流程存在错误，这时候就需要修改了。

六．计费系统



当您想查询话费相关时，点击“计费系统”并输入智能语音交互中心账户和

密码，在这里您可以看到非常专业的话费详单及数据统计：



通话起始时间	通话时长	通话类型	对方号码	计费类型	基本通话费（元）	附加话费（元）
2008-09-22 10:52:14	3	呼出	13611360467	本地市话	0.22	0
2008-09-22 10:51:42	37	呼入	64242299	本地市话	0	0
2008-09-22 11:10:39	26	呼入	64242299	本地市话	0	0
2008-09-22 14:18:32	3	呼出	13611360467	本地市话	0.22	0
2008-09-22 14:17:58	39	呼入	64242299	本地市话	0	0
2008-09-22 14:24:24	13	呼入	64242299	本地市话	0	0
2008-09-22 14:28:11	35	呼入	64242299	本地市话	0	0
2008-09-22 15:02:21	27	呼入	64242299	本地市话	0	0
2008-09-22 15:16:09	9	呼入	64242299	本地市话	0	0
2008-09-22 15:22:31	22	呼入	64242299	本地市话	0	0

七．高级功能管理

高级功能管理用于给您的热线电话制定个性化的语音（喜欢的音乐、自己的录音），一般地，“智能语音交互中心”通过人工智能语音合成子系统，在通话过程中自动将您建站设计的文字实时地合成为语音；如果您需要自行制定语音，需要具备一定的音频方面专业知识：我国目前的电信系统的语音格式一般为 8k8bit 单声道 （mono）ulaw 或者 alaw，其他格式的 wave 文件是无法识别的，ulaw、alaw 的制作需要使用 CoolEdit 之类软件进行。